

MASTER SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding.....	4
2.	Definities	4
3.	Servicebeschikbaarheid	4
4.	Incidentbeheer.....	4
5.	Patchmanagement.....	6
6.	Uitgesloten Diensten	6
7.	Verantwoordelijkheden	6
8.	Aansprakelijkheid.....	6
9.	Duur en Beëindiging	6
10.	Exitregeling	6
11.	Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting.....	7



1. VOORWOORD

In de huidige digitale wereld is betrouwbare en veilige ICT essentieel voor de continuïteit van uw organisatie. Onze diensten bieden niet alleen efficiënte en veilige werkplekken, maar ook proactieve monitoring, geavanceerde beveiligingsmaatregelen en deskundige ondersteuning.

Deze **Master Service Level Agreement (SLA)** legt de afspraken vast met betrekking tot de beschikbaarheid, ondersteuning en beveiliging van uw ICT-omgeving. Ons doel is om verstoringen te minimaliseren, incidenten snel op te lossen en risico's op cyberdreigingen zo klein mogelijk te maken.

Met deze SLA krijgt u helder inzicht in de serviceniveaus die u kunt verwachten en de verantwoordelijkheden van beide partijen. Zo zorgen we samen voor een veilige, stabiele en toekomstbestendige ICT-omgeving die uw bedrijfscontinuïteit ondersteunt.

Wij kijken uit naar een succesvolle samenwerking.

Bokumo ICT



Master Service Level Agreement (SLA) - Bokumo ICT

Versie: 25.1

1. INLEIDING

Deze Master Service Level Agreement ("SLA") vormt een integraal onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst ("Overeenkomst") tussen **Bokumo ICT** ("Leverancier") en **[Klantnaam]** ("Klant"), gezamenlijk aangeduid als de "Partijen."

Rangorde en Relatie tot de Overeenkomst

Deze SLA is ondergeschikt aan de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Overeenkomst en deze SLA, prevaleert de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze SLA en een Addendum, prevaleert het Addendum, mits niet in strijd met de Overeenkomst.

Doel van de Master SLA

Deze Master SLA bevat de algemene voorwaarden en serviceniveaus die gelden voor alle diensten geleverd door Bokumo ICT. Specifieke afspraken per pakket worden vastgelegd in bijgevoegde addenda.

2. DEFINITIES

- **Dienst:** De door de Leverancier aan de Klant geleverde diensten, zoals gespecificeerd in de bijgevoegde Dienstspectifieke Addenda.
- **Overeenkomst:** De dienstverleningsovereenkomst tussen de Partijen waar deze SLA onderdeel van uitmaakt.
- **Werkdagen:** Maandag tot en met vrijdag, exclusief nationale feestdagen in Nederland.
- **Incident:** Elke gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van de Dienst en die een onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de Dienst veroorzaakt.
- **Reactietijd:** De tijdsduur vanaf het moment dat een incident is gemeld tot het moment dat de Leverancier begint met het oplossen ervan.
- **Oplostijd:** De maximale tijdsduur vanaf het moment dat een incident is gemeld tot het moment dat het is opgelost of een tijdelijke oplossing is geboden.
- **Kritieke Impact:** Een situatie waarin het bedrijf van de Klant niet of nauwelijks meer kan functioneren. Dit vereist directe actie om grote schade of langdurige stilstand te voorkomen. Denk hierbij aan een complete systeemuitval, een ernstige cyberaanval of een storing die essentiële bedrijfsprocessen volledig blokkeert.
- **Overmacht:** Omstandigheden zoals gedefinieerd in artikel 7.3 van de Overeenkomst die buiten de redelijke controle van de Partijen liggen.

3. SERVICEBESCHIKBAARHEID

- **Algemene Beschikbaarheid:** De Diensten zijn 24/7 beschikbaar, tenzij anders overeengekomen of onderbroken voor gepland onderhoud.
- **Gepland Onderhoud:** Bokumo ICT zal de Klant zo mogelijk minimaal 2 werkdagen van tevoren informeren over gepland onderhoud, tenzij spoedonderhoud noodzakelijk is.
- **Ondersteuningstijden:** Ondersteuning en servicedeskdiensten zijn beschikbaar op Werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur lokale tijd.
- **Incidenten Buiten Kantooruren:** Alleen incidenten met Kritieke Impact worden buiten kantooruren behandeld tegen de voorwaarden zoals gedefinieerd in artikel 4 in dit document.
- **Beschikbaarheidsdoelstelling:** De Leverancier streeft naar een minimale beschikbaarheid van de Diensten van 99,5% per kalendermaand, exclusief gepland onderhoud en Overmacht.

4. INCIDENTBEHEER

Om de juiste prioriteit aan incidenten toe te kennen, worden meldingen beoordeeld op **impact** en **urgentie**. De impact geeft aan hoeveel gebruikers of systemen worden beïnvloed, terwijl de urgentie bepaalt hoe kritisch het incident is voor de bedrijfsvoering. Op basis van deze twee factoren wordt de ernst van het incident bepaald en de reactietijd en oplostijd vastgesteld. De uiteindelijke beslissing met betrekking tot het niveau van impact en urgentie ligt te allen tijde bij Bokumo ICT.

Derde partij applicaties vallen niet binnen deze Master SLA. Wij adviseren dan ook een supportcontract af te sluiten voor bedrijfskritische applicaties bij de ontwikkelaar van deze applicatie(s).



Classificatie van Incidenten

- **Impactniveaus:**
 - **Company Wide:** De gehele organisatie of kritieke bedrijfsprocessen worden beïnvloed.
 - **Multiple Users:** Meerdere gebruikers of systemen worden beïnvloed.
 - **Single User:** Een enkele gebruiker of systeem wordt beïnvloed.
- **Urgentieniveaus:**
 - **Hoog:** Ernstige impact op de bedrijfsvoering zonder beschikbare workaround.
 - **Medium:** Matige impact met een tijdelijke workaround beschikbaar.
 - **Laag:** Minimale impact.

Reactie- en Oplostijden

Onderstaande tabel toont de beoogde Reactie- en Oplostijden. Deze zijn gebaseerd op een inspanningsverplichting ("best effort") binnen de hieronder vermelde tijden:

<i>Impact</i>	<i>Urgentie</i>	<i>SLA niveau</i>	<i>Reactietijd</i>	<i>Oplostijd</i>
Company Wide	Hoog	Kritiek	Binnen 30 minuten	Binnen 2 uur
	Medium	Hoog	Binnen 1 uur	Binnen 24 uur
	Laag	Medium	Binnen 3 uur	Binnen 2 werkdagen
Multiple Users	Hoog	Hoog	Binnen 1 uur	Binnen 24 uur
	Medium	Medium	Binnen 3 uur	Binnen 2 werkdagen
	Laag	Laag	Binnen 5 uur	Binnen 3 werkdagen
Single User	Hoog	Medium	Binnen 3 uur	Binnen 2 werkdagen
	Medium	Laag	Binnen 5 uur	Binnen 3 werkdagen
	Laag	Laag	Binnen 8 uur	Binnen 5 werkdagen

Escalatieprocedure

Indien een incident niet binnen de beoogde oplostijd wordt afgehandeld:

- **Eerste Lijn:** Incident wordt opgepakt door de servicedesk.
- **Tweede Lijn:** Escalatie naar senior engineer na 75% van de totale oplostijd zonder oplossing.
- **Derde Lijn:** Escalatie naar management of betrokken leveranciers of partner bij aanhoudende problemen.

Meldingskanalen

Incidenten kunnen worden gemeld via de volgende kanalen:

- **Telefoon:** 075 642 00 70
- **E-mail:** support@bokumo.nl
- **Klantportaal:** <https://portal.bokumo.nl>

Incidenten Buiten Kantooruren

Kritieke incidenten (zoals een volledige systeemuitval of een ernstige beveiligingsdreiging) worden standaard opgepakt binnen de afgesproken openingstijden. Buiten deze tijden is ondersteuning alleen beschikbaar onder de volgende voorwaarden:

1. **Op afroep tegen spoedtarief:** Kritieke incidenten kunnen buiten openingstijden worden behandeld **op basis van beschikbaarheid**, tegen een verhoogd spoedtarief van 200% van het uurtarief supportwerkzaamheden zoals gedefinieerd in artikel 5.1 van de Overeenkomst en een minimale afname van 4 uur per incident.
2. **Eerste lijn:** De werkzaamheden omvatten eerste lijn supportwerkzaamheden waarbij onderzocht wordt of er een workaround beschikbaar is. Als deze beschikbaar is, dan wordt de workaround beschikbaar gemaakt. Indien een workaround niet beschikbaar is of deze geïmplementeerd dient te worden door tweede of derde lijn support, worden de werkzaamheden opgepakt binnen de normale supporttijden.



Niet-kritieke meldingen worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

- **Telefoon (buiten kantooruren):** (075) 440 10 10.

5. PATCHMANAGEMENT

- **Kritieke Updates:** Kwetsbaarheden met een CVE-score van 9.0 of hoger worden binnen 24 uur beoordeeld en, indien nodig, direct geïmplementeerd. Bokumo ICT bepaalt het geschikte moment van implementatie, gezien de mogelijk hoge impact op de bedrijfsvoering.
- **Standaard Updates:** Worden zo veel mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd om impact te minimaliseren.

6. UITGESLOTEN DIENSTEN

- Ondersteuning op locatie, tenzij expliciet opgenomen in een addendum.
- Ondersteuning van niet-goedgekeurde hardware of software.
- Dataherstel buiten overeengekomen back-updiensten.
- Trainingen en consultancy buiten de overeengekomen diensten.
- Hardware reparaties en vervangingen tenzij onder garantie geleverd door Bokumo ICT.
- Configuraties of aanpassingen aan hardware/software buiten overeengekomen diensten, waaronder applicatie van derden, koppelingen met andere software en werkzaamheden aan apparaten die niet zijn opgenomen in een addendum.
- Ondersteuning buiten de normale ondersteuningstijden.

Voor ondersteuning bij bovenstaande zaken kunnen additionele kosten in rekening worden gebracht.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

Leverancier (Bokumo ICT):

- Proactieve monitoring van systemen en diensten.
- Tijdige uitvoering van patches en updates.
- Tijdige en duidelijke communicatie over incidenten, onderhoud en andere relevante zaken.

Klant:

- Tijdige toegang verlenen tot systemen en middelen.
- Gebruik maken van goedgekeurde hardware en software.
- Veiligheidsrichtlijnen naleven, zoals het inschakelen van MFA en het volgen van eindgebruikers-trainingen.
- Tijdig melden via de afgesproken kanalen van problemen, incidenten en andere relevante informatie die van invloed kunnen zijn op de continuïteit.
- Zorgen voor een adequate beveiliging van eigen systemen en netwerken die niet onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier vallen.

8. AANSPRAKELIJKHEID

Deze SLA sluit aan bij de aansprakelijkheidsregeling zoals beschreven in de Overeenkomst (artikel 7). In geval van Overmacht zoals gedefinieerd in artikel 7.3 van de Overeenkomst, zijn Partijen niet gehouden tot nakoming van verplichtingen zolang de overmachtssituatie voortduurt.

9. DUUR EN BEÏNDIGING

- **Looptijd:** Deze SLA treedt in werking bij ondertekening en blijft van kracht zolang de Overeenkomst geldt.
- **Opzegtermijn:** Partijen kunnen deze SLA niet afzonderlijk opzeggen los van de Overeenkomst, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

10. EXITREGELING

Bij opzegging van de Overeenkomst (en daarmee deze SLA) zullen de volgende acties worden uitgevoerd:

- Bokumo ICT draagt alle actuele informatie en documentatie met betrekking tot de afgenomen diensten over aan de Klant.
- Indien een nieuwe leverancier wordt aangesteld, verleent Bokumo ICT redelijke ondersteuning voor een goede overdracht.
- De dienstverlening van Bokumo ICT loopt door tot de laatste dag van de opzegtermijn of andere schriftelijk overeengekomen datum.
- Eventuele ondersteuning bij migratie naar een nieuwe leverancier wordt op uurbasis in rekening gebracht.



11. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

- **Rechtskeuze:** Op deze SLA is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- **Geschillen:** Worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Bokumo ICT is gevestigd, conform de Overeenkomst.

Handtekeningen

Voor **Bokumo ICT:**

Naam: _____

Functie: _____

Handtekening: _____

Datum: _____

Voor **[Klantnaam]:**

Naam: _____

Functie: _____

Handtekening: _____

Datum: _____